



Bogotá D.C., 23 de noviembre de 2023

Doctor
NICOLÁS SILVA CORTÉS
Director Ejecutivo
Comisión de Regulación de Comunicaciones. CRC
Bogotá

Asunto: Comentarios proyecto regulatorio por el cual “se adoptan medidas para la promoción de la competencia, se modifican algunas disposiciones de la Resolución CRC 5050 de 2016 y se dictan otras disposiciones”

Apreciado doctor,

En nombre de la Asociación Colombiana de Usuarios de Internet – ACUI, que representa los intereses generales de los usuarios del país de los servicios de internet fijos y móviles, como movimiento perteneciendo a la sociedad civil que busca permanentemente participar en las discusiones regulatorias y de política pública del sector de las Telecomunicaciones en el país, les expreso un saludo cordial, y me permito dirigirme a ustedes para expresarles algunos aspectos que, desde la visión de la Asociación, resultan de primer nivel de importancia para la garantía de los derechos de los usuarios, en el marco del proyecto regulatorio del asunto.

Desde la asociación vemos que el proyecto regulatorio pretende tomar medidas sobre el mercado móvil, buscando de manera general, a través de medidas generales aplicables a todo el mercado, pero sin desconocer que el mismo presenta una concentración bastante significativa, y por lo tanto en el marco de estas medidas generales, ha tenido a bien tomar decisiones y obligaciones a cargo del operador dominante,

En este sentido, lo primero que queremos señalar es que desde la asociación vemos muy positivo el proyecto regulatorio que permitan que se corrijan y regulen situaciones que permitan contribuir a superar fallas del mercado, y contribuyan a que los beneficios propios de la libre competencia, como son mayor variedad de productos, mejores precios, innovación y desarrollo, se alcancen, promoviendo el bienestar social o de los consumidores.

Ahora bien, desde la Asociación queremos proponer, en procura de los derechos de los usuarios, que las medidas que se han venido tomando por el Congreso de la República a través de la ley 2300 de 2023 que protege principalmente el derecho a la intimidad de los consumidores, cuando se reciben llamadas no deseadas, sean complementadas por la Comisión en el marco de este proyecto, para que, en beneficio de los usuarios y de la libre y leal competencia, se permita que los usuarios puedan decidir si reciben o no una llamadas de tipo comercial o publicitario de parte de los distintos agentes del mercado.

Esto tiene como fundamento común el problema identificado por la Comisión de Regulación de Comunicaciones en el documento de identificación del problema respecto de la necesidad de modificar y hacer extensivo el RNE a llamadas telefónicas[1], documento del cual se extraen los siguientes apartes:

“A nivel internacional, las autoridades regulatorias han introducido normas referidas a la protección de los usuarios sobre la recepción de llamadas no solicitadas con fines comerciales o publicitarios. Algunos de los instrumentos establecidos son las listas de exclusión o registros que tienen como objetivo inscribir usuarios que

no desean recibir llamadas, comunicaciones o mensajes con contenidos comerciales o publicitarios. Estas listas deben ser consultadas por agentes como los centros de telemarketing, operadores y prestadores de servicios y contenidos con el fin de verificar a los usuarios inscritos, y excluirlos de las comunicaciones comerciales.”

“Durante el primer semestre del año 2020, el 70,9%62 de las quejas ciudadanas allegadas a la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) son de personas **que reciben llamadas**, mensajes de texto, correos electrónicos de mensajes publicitarios sin que la persona haya previamente autorizado la recolección y uso de sus datos de contacto para esos fines. En este mismo año, la SIC emitió una resolución para contrarrestar el incremento del uso de llamadas automatizadas por robótica y las quejas de los ciudadanos que no quieren verse obligados a recibir mensajes publicitarios no deseados. De esta forma, la SIC, en el ámbito de sus competencias, buscaba limitar esta práctica que atenta contra la protección que recae en los datos personales de los ciudadanos.

Sin embargo, según el último estudio de TrueCaller Insights, se evidencia que Colombia registró **un aumento sustancial de llamadas spam** respecto a 2020, pasando del puesto 20 del ranking mundial en el año 2020 al puesto 11 en el año 2021. En promedio los usuarios reciben diez (10) llamadas de spam por mes, esta cifra tiene una mayor relevancia si se multiplica por la cantidad de usuarios de teléfonos inteligentes en el país (aproximadamente 75 millones) el volumen de llamadas spam puede alcanzar los 750 millones. Las llamadas etiquetadas como ventas (**principalmente de operadores de telecomunicaciones**) representaron el 64,5% de todas las llamadas marcadas como spam en el país. Las llamadas etiquetadas como servicios financieros representaron el 32,6% de todas las llamadas no deseadas. Las estafas de citas colombianas también siguen siendo populares.”

3.1.9 Resumen de experiencias internacionales

A partir de la revisión internacional, se observa que a nivel internacional resulta de esencial importancia, la existencia de regulación de protección de la privacidad de los usuarios, con el fin resguardar a los usuarios de la recepción de comunicaciones no deseadas tanto en sus dispositivos de telefonía celular como en sus terminales de telefonía fija.

Tabla 2. Resumen de análisis de experiencias internacionales

País	Canadá	Estados Unidos	UE/ (Aplicación España)	Argentina	Chile	México
Nombre del Servicio	"National Do Not Call List" (DNCL)	"National Do Not Call Register"	"Registro de Usuario" en Listas Robinson	"Registro No Llame"	<i>No Molestar (Anti-Spam)</i>	Registro Público de Consumidores (RPC)
Respuesta	Comisión Canadiense de Radio, Televisión y Telecomunicación (CRTC).	Federal Trade Commission (FTC)	Asociación Española de la Economía Digital	Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor (DGDPC)	Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC).	CONDUSEF
Datos que puede restringir el Usuario	Teléfono fijo	SI	SI	SI	SI	SI
	Celular	SI	SI	NO	SI	NO
	Internet	SI	NO	NO	SI	SI
Plazos para que entre en vigor la restricción	24 horas	31 días	2 meses	30 días	Inmediato	30 días
Costo de servicio a los usuarios	Gratuito	Gratuito con excepción en el Estado de Texas	Gratuito	Gratuito	Gratuito	Gratuito
Vigencia del registro	Permanente	Permanente	Permanente	2 años	Permanente	3 años
Procedimiento para efectuar una reclamación	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Imposición de multas	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración propia

“En este sentido, se deja en evidencia el alto porcentaje de llamadas (64,5%) que reciben los colombianos con contenidos comerciales o publicitarios, principalmente por parte de los operadores de servicios móviles. Si bien, a través de la autorización de datos personales, contenida en los contratos de los servicios de telecomunicaciones, se da pie para que los operadores realicen este tipo de llamadas, los consumidores que desean no ser destinatarios de ofertas publicitarias no cuentan con opciones o herramientas donde puedan manifestar su voluntad expresa de no recibir llamadas con este tipo de contenidos por parte de los operadores.”

En este caso, me refiero puntualmente a la necesidad de que la comisión en el marco de sus competencias, establezca la obligación de los proveedores de servicios de telecomunicaciones, de establecer un código de identificación que le permita al usuario conocer, si la llamada que está recibiendo tiene carácter comercial y/o publicitario, y conozca el nombre del proveedor que esta realizando la contactibilidad con dichos fines, tal y como se ha realizado en otros países de la Región como Chile y Ecuador, como se expone a continuación:

· **Ecuador.** En este país las empresas deben reportar los números de líneas a través de los cuales realizan las llamadas comerciales y publicitarias y enmascararlas todas bajo un mismo identificador de sector, de manera que si es un call center de Banca el usuario que recibe llamada ve en su pantalla la palabra “BANCA”, con eso él mismo decide si contestar la llamada. De igual manera, sólo se puede llamar al usuario entre las 8:00 y las 20:00 de lunes a viernes para fines comerciales y publicitarios, se excluyen llamadas informativas.

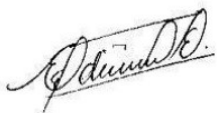
En 2018 se expidió el acuerdo MINTEL 019-2018 en donde se estableció la política para transparentar la identificación de llamadas hacia los usuarios con fines de venta directa, comercial, o publicitaria. Se incluyó únicamente la identificación de llamadas para el caso de operadores móviles y quienes comercialicen sus servicios. Luego de que esta medida tuviera un efecto positivo en la reducción de llamadas comerciales que incomodaban a los consumidores, dado que ahora el usuario tenía la capacidad de decidir informadamente si contestaba o no la llamada, pudiendo identificar las llamadas comerciales y publicitarias de operadores móviles, en 2020 la ARCOTEL expidió la Resolución 2020-00074 donde se amplía la identificación de llamadas a empresas de los sectores de TURISMO, VENTA, FINANZAS y actividades proselitistas.

En este caso el mismo regulador de telecomunicaciones generó la obligación de enmascarar las llamadas ya no solo del sector telco sino de estos otros sectores cuando eran llamadas comerciales o publicitarias con la posibilidad de que los usuarios pudieran denunciar la recepción de llamadas no enmascaradas y que estas sean dadas de baja si no cumplían el reglamento.

· **Brasil.** Existe un registro “Não Me Perturbe” en donde los usuarios se registran cuando no desean ser contactados y pasa a ser parte de una lista negra para los call centers. Así mismo, la Ley N° 10,413 ordenó crear el prefijo 0303 para llamadas de telemarketing y el regulador de telecomunicaciones ordenó su cumplimiento y lo reglamentó desde 2022, estableciendo que las empresas de telemarketing en Brasil deben usar el prefijo 0303 en sus llamadas de ofertas. Además, los operadores deben bloquear preventivamente las llamadas provenientes de telemarketing activo si el consumidor lo solicita.

En este sentido, consideramos que una propuesta de esta naturaleza resulta fundamental para proteger los derechos de los usuarios y promover la competencia del mercado de servicios móviles, y la CRC cuenta con facultades o bien de establecer la obligación de registrar los números desde los cuales se realizan este tipo de llamadas con la obligación de enmascararlas bajo un mismo número de identificación o bien la facultad de establecer un código de identificación como en el caso de Perú para que los usuarios decidan si contestan o no este tipo de llamadas, previamente identificadas.

Cordialmente,
Antonio Medina Gomez



Presidente
Asociación Colombiana de Usuarios de Internet